Gestor de Reservas
Guía del Usuario

HomeAway Spain SL

Todos los derechos reservados. Cualquier reproducción, incluso parcial, distribución o transmisión bajo cualquier forma (fotocopia, grabación u otros medios electrónicos o mecánicos) de esta publicación queda prohibida si no cuenta con autorización previa y escrita del editor o de sus derechohabientes.

INDICE

Presentación	1
Responder a las Solicitudes de Viajeros	2
Personalización de los Modelos de Respuesta	11
Exportar Solicitudes de Viajeros	14
Gestor de Calendario y Reservas	15

GESTOR DE RESERVAS

Presentación

- El Gestor de Reservas es una nueva herramienta a la que puede acceder desde su Espacio Propietarios. Esta le permite responder a las solicitudes de viajeros, crear presupuestos, contratos de alquiler y aceptar pagos con tarjeta de crédito. El Gestor de Reservas es un servicio incluido en nuestro formulario de suscripción.
- **Gestión de Solicitudes de Viajeros**– Responda a sus futuros viajeros a través de los modelos de correo electrónico «Disponible » y « No disponible », ambos se pueden personalizar y reutilizar. Mantenga el orden de toda la comunicación con sus arrendatarios a través del historial.
- **Presupuestos** – Puede crear y enviar presupuestos detallados por correo electrónico a los viajeros. El importe de sus tarifas se guardada automáticamente y puede rellenarse con anticipación para posteriores presupuestos.

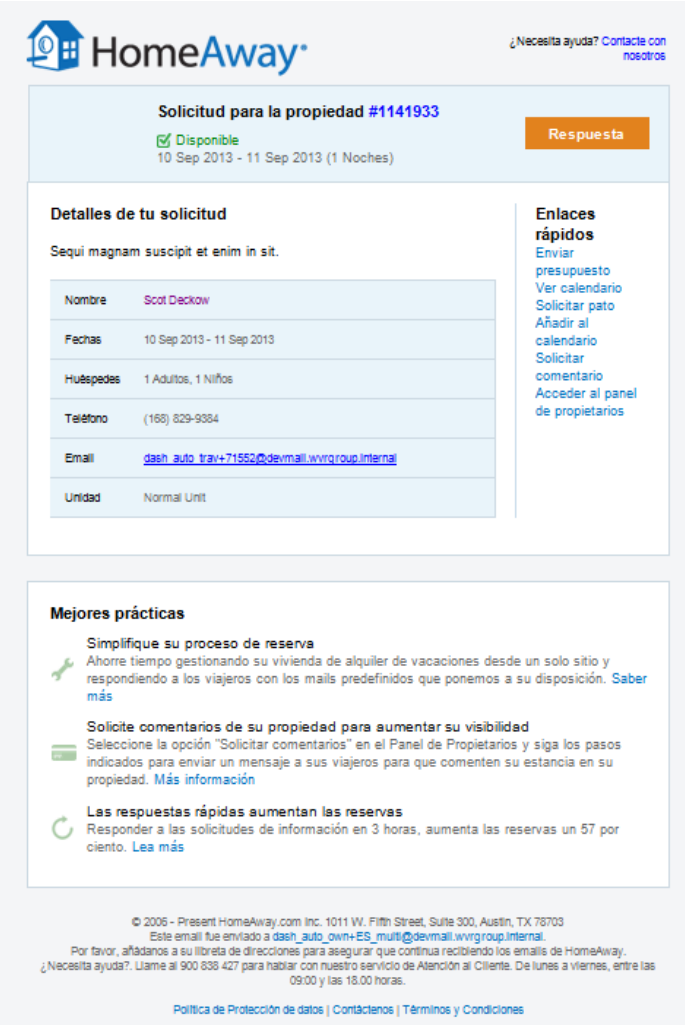
RESPONDER A LAS SOLICITUDES DE VIAJEROS

Responder a las Solicitudes de Viajeros

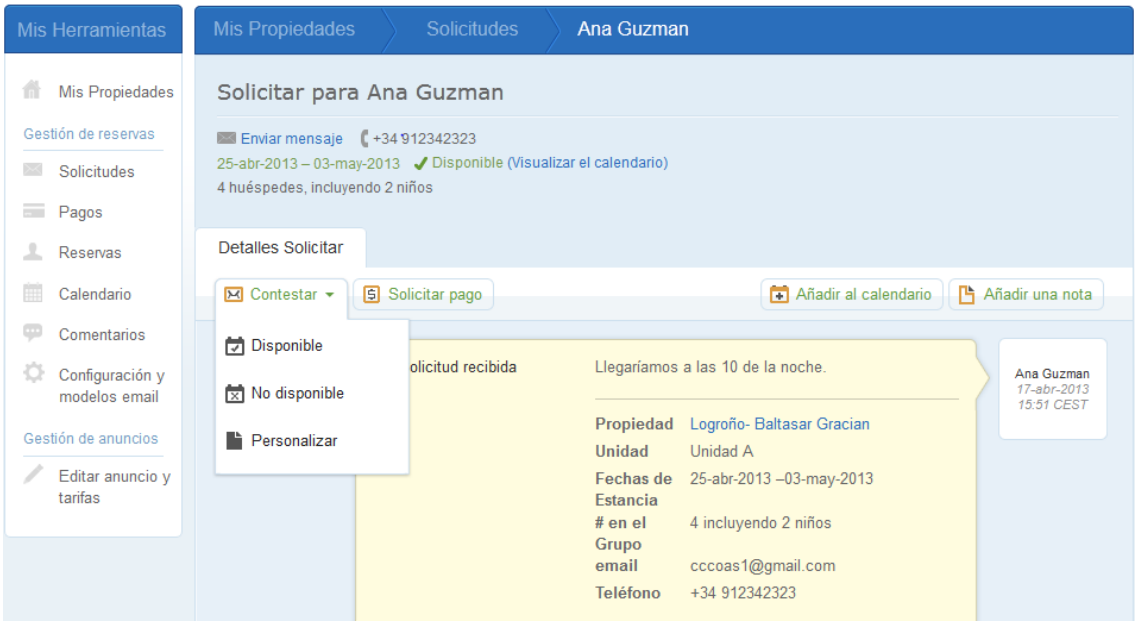
Responder a las Solicitudes de Viajeros desde el buzón de su correo.

- Cuando un viajero envía una solicitud de información, usted recibe automáticamente un correo electrónico de parte de HomeAway España en el que se detalla dicha solicitud.
- En este mismo correo de solicitud de información, haga clic sobre **Responder Ahora**. Así, será dirigido directamente a la pestaña **Responder y Presupuesto** en su Espacio Propietarios.

Correo electrónico Solicitud de Viajeros

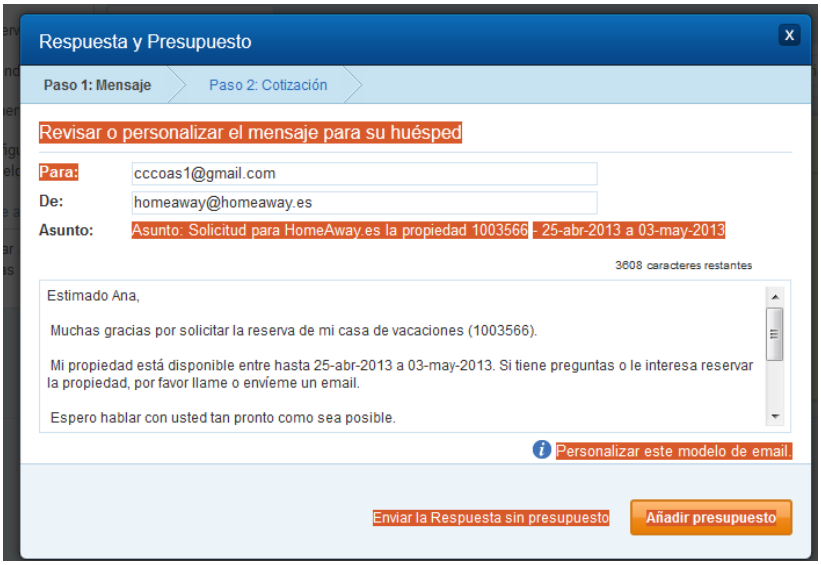

HomeAway
¿Necesita ayuda? Contacte con nosotros
Solicitud para la propiedad #1141933
Disponible
10 Sep 2013 - 11 Sep 2013 (1 Noches)
Respuesta
Detalles de tu solicitud
Sequi magnam suscipit et enim in sit.
Nombre Scot Deckow
Fechas 10 Sep 2013 - 11 Sep 2013
Huéspedes 1 Adultos, 1 Niños
Teléfono (168) 829-9384
Email dash_auto_trav+71552@devmail.wvrgroup.internal
Unidad Normal Unit
Enlaces rápidos
Enviar presupuesto
Ver calendario
Solicitar pato
Añadir al calendario
Solicitar comentario
Acceder al panel de propietarios
Mejores prácticas
Simplifique su proceso de reserva
Ahorre tiempo gestionando su vivienda de alquiler de vacaciones desde un solo sitio y respondiendo a los viajeros con los mails predefinidos que ponemos a su disposición. Saber más
Solicite comentarios de su propiedad para aumentar su visibilidad
Seleccione la opción "Solicitar comentarios" en el Panel de Propietarios y siga los pasos indicados para enviar un mensaje a sus viajeros para que comenten su estancia en su propiedad. Más información
Las respuestas rápidas aumentan las reservas
Responder a las solicitudes de información en 3 horas, aumenta las reservas un 57 por ciento. Lea más
© 2006 - Present HomeAway.com Inc. 1011 W. Fifth Street, Suite 300, Austin, TX 78703
Este email fue enviado a dash_auto_own+ES_multi@devmail.wvrgroup.internal.
Por favor, añádanos a su libreta de direcciones para asegurar que continua recibiendo los emails de HomeAway.
¿Necesita ayuda?. Llame al 900 838 427 para hablar con nuestro servicio de Atención al Cliente. De lunes a viernes, entre las 09:00 y las 18.00 horas.
Política de Protección de datos | Contáctenos | Términos y Condiciones

Detalle de la Solicitud de Viajeros en Espacio Propietarios



- Paso 1 – **Mensaje**. Valide o modifique la respuesta previamente rellenada. Estas modificaciones se guardarán para respuestas posteriores.
- Haga clic sobre **Enviar una respuesta sin presupuesto** si no desea incluir un presupuesto del alquiler en su respuesta.
- Paso 2 – **Presupuesto**. Si desea incluir un presupuesto en su respuesta, haga clic sobre **Agregar un Presupuesto**

Detalle de Solicitud de Viajeros en Espacio Propietarios

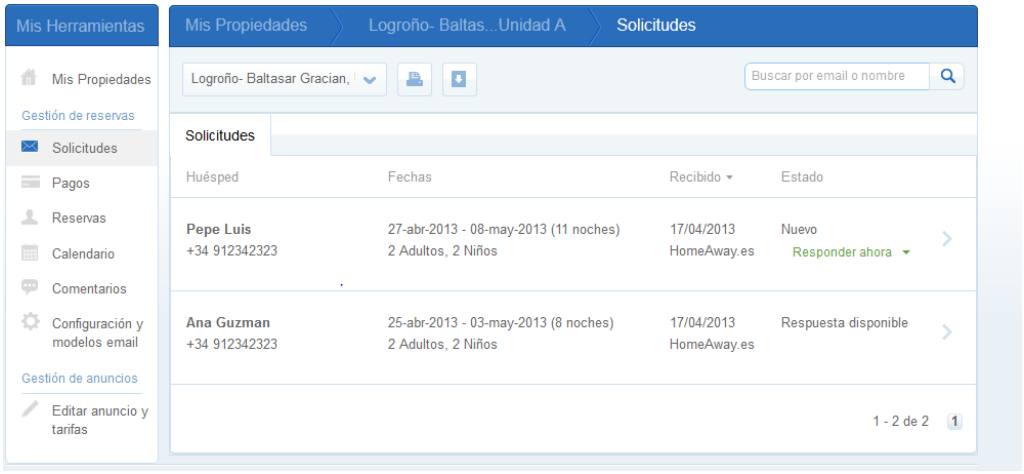

Respuesta y Presupuesto
Paso 1: Mensaje
Paso 2: Cotización
Revisar o personalizar el mensaje para su huésped
Para: cccoas1@gmail.com
De: homeaway@homeaway.es
Asunto: Asunto: Solicitud para HomeAway.es la propiedad 1003566 - 25-abr-2013 a 03-may-2013
3608 caracteres restantes
Estimado Ana,
Muchas gracias por solicitar la reserva de mi casa de vacaciones (1003566).
Mi propiedad está disponible entre hasta 25-abr-2013 a 03-may-2013. Si tiene preguntas o le interesa reservar la propiedad, por favor llame o envíeme un email.
Espero hablar con usted tan pronto como sea posible.
Personalizar este modelo de email.
Enviar la Respuesta sin presupuesto
Añadir presupuesto

- ***Responder a las Solicitudes de Viajeros desde su Espacio Propietarios.***

- Desde su Espacio Propietarios, haga clic sobre **Solicitudes** con el fin de visualizar la lista completa de las solicitudes de información de sus viajeros. Si su anuncio ha sido difundido en varias páginas web del grupo HomeAway, la página web a partir de la cual se ha emitido la solicitud es indicado al lado de cada solicitud de información.

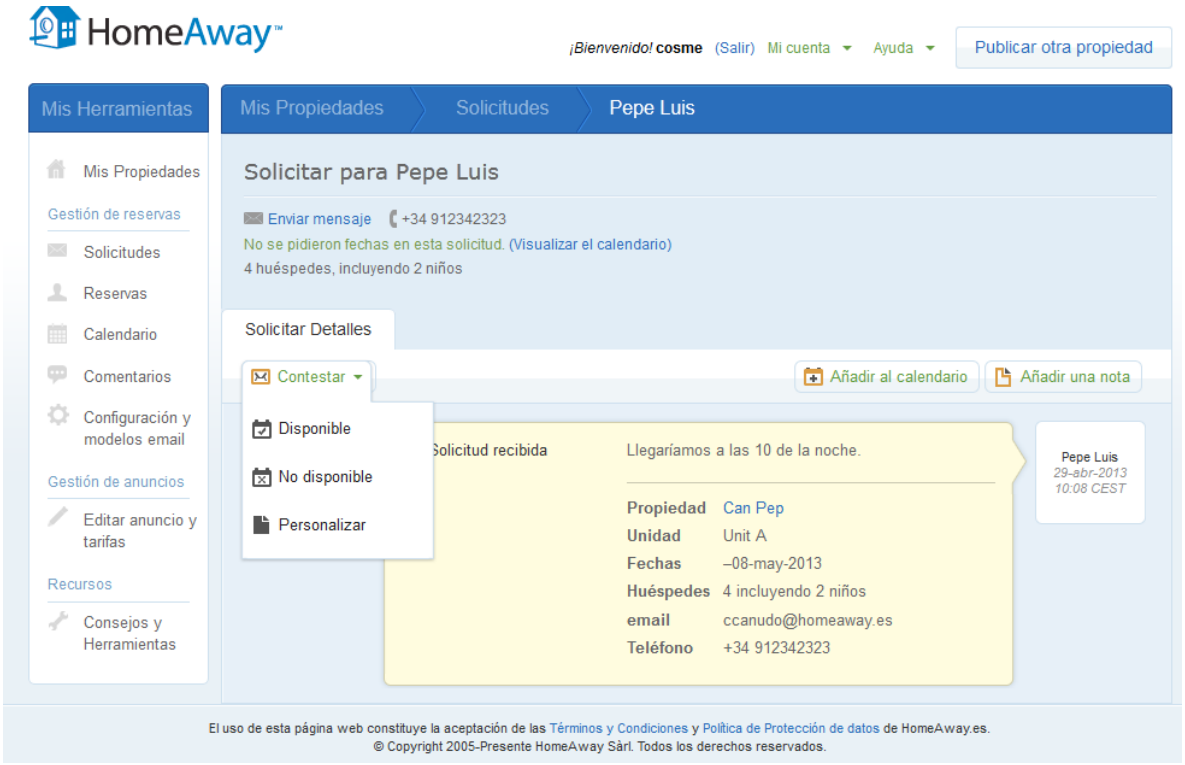
- Haga clic sobre la Solicitud de Información a la que desee responder.

Lista de sus Solicitudes de Viajero



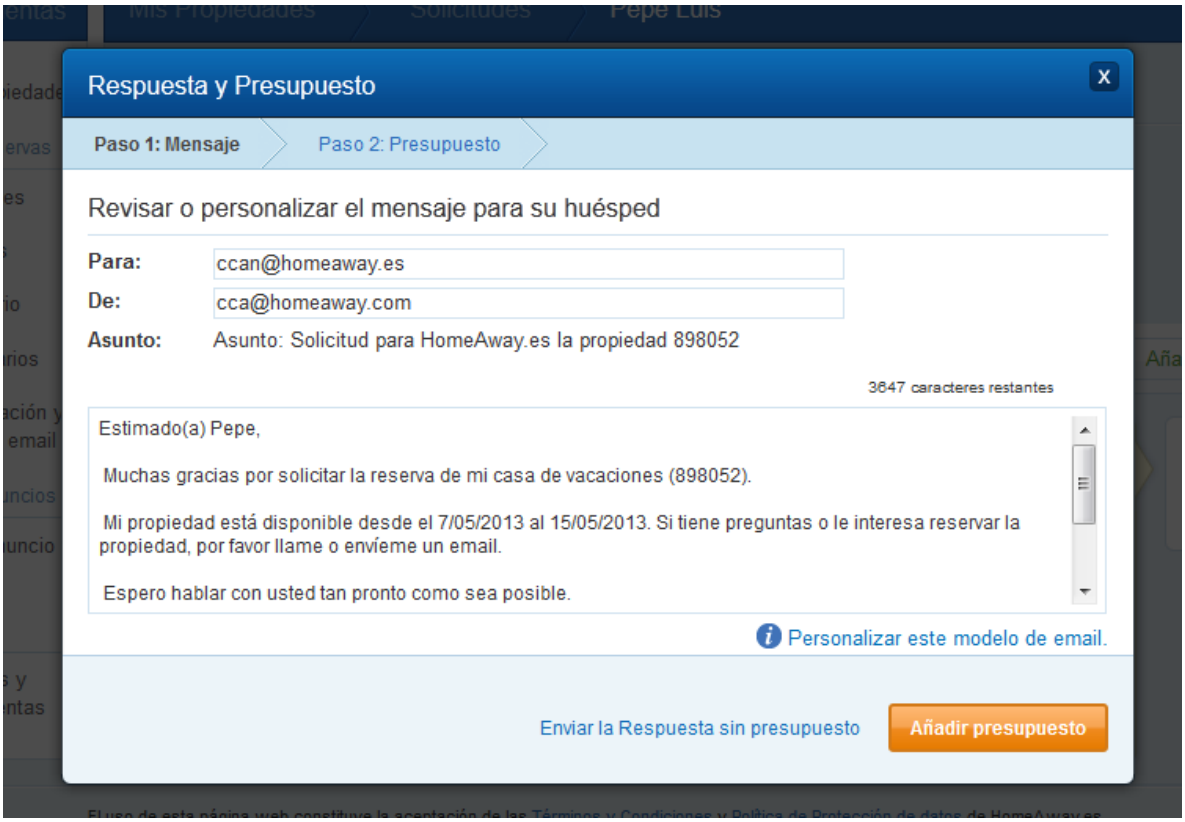
- En la página **Detalles de la Solicitud de Viajero**, tiene tres modelos de Respuesta para elegir: **Disponible, No disponible** o **Personalizado**.

Página Detalle de Solicitud de Viajero

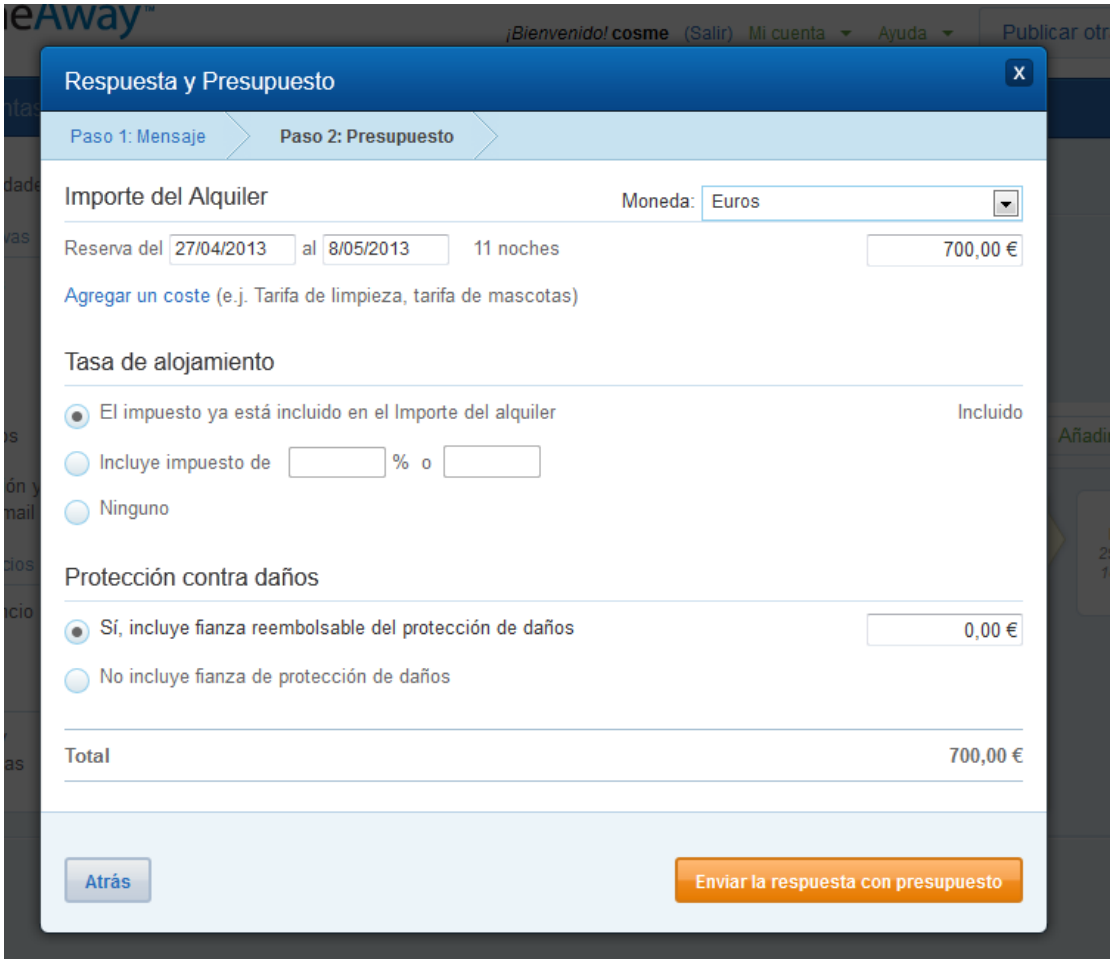


Modelo de Respuesta Disponible

- Seleccione **Responder> Disponible** si su alquiler está disponible para el período solicitado.
- Paso 1 – **Mensaje**. Valide o modifique la respuesta previamente rellenada. Estas modificaciones se guardarán para respuestas posteriores.

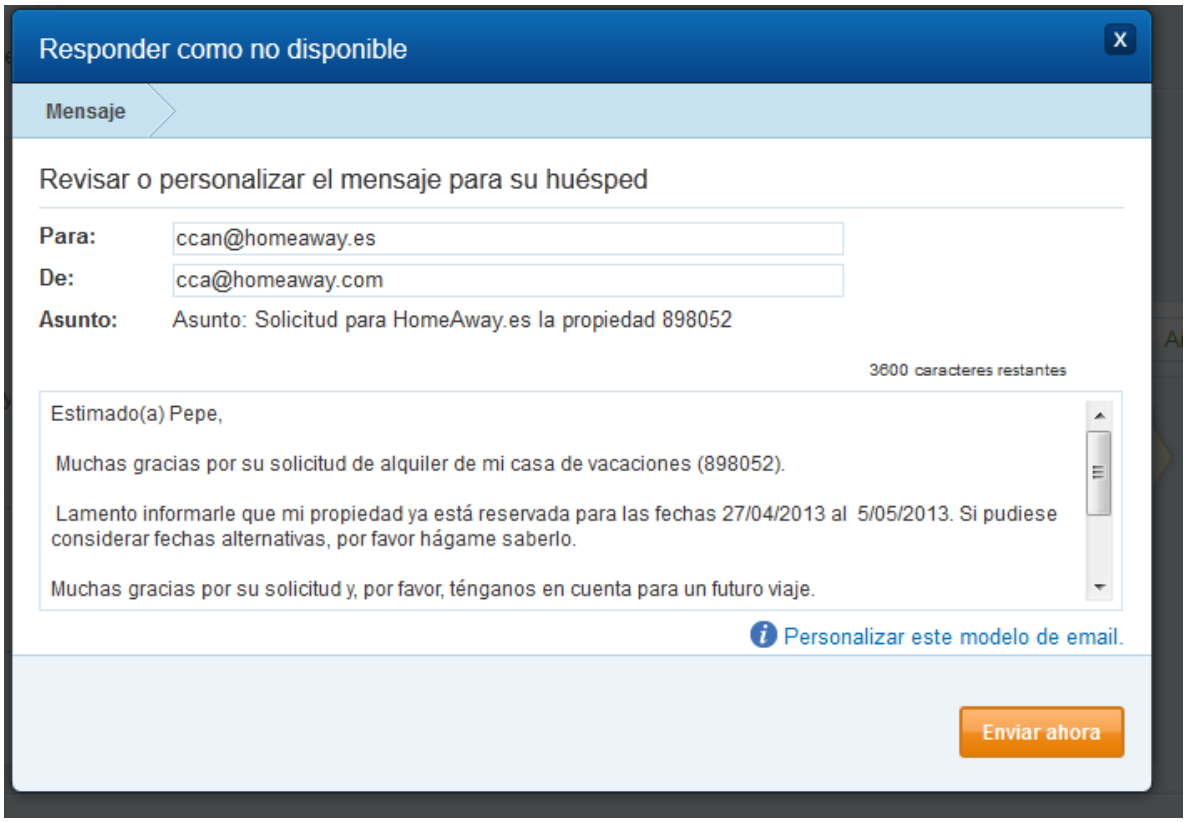

Respuesta y Presupuesto
X
Paso 1: Mensaje
Paso 2: Presupuesto
Revisar o personalizar el mensaje para su huésped
Para:
ccan@homeaway.es
De:
cca@homeaway.com
Asunto:
Asunto: Solicitud para HomeAway.es la propiedad 898052
3647 caracteres restantes
Estimado(a) Pepe,
Muchas gracias por solicitar la reserva de mi casa de vacaciones (898052).
Mi propiedad está disponible desde el 7/05/2013 al 15/05/2013. Si tiene preguntas o le interesa reservar la propiedad, por favor llame o envíeme un email.
Espero hablar con usted tan pronto como sea posible.
Personalizar este modelo de email.
Enviar la Respuesta sin presupuesto
Añadir presupuesto

- Paso 2 – **Presupuesto**. Si lo desea puede añadir o no una fianza, de manera que debe hacer clic sobre **Enviar una respuesta sin fianza** o sobre **Añadir una fianza,** dependiendo de su preferencia. Después verifique todas sus tarifas (alquiler, gastos, impuestos, etc.) y luego haga clic sobre **Enviar presupuesto.**



Respuesta No Disponible

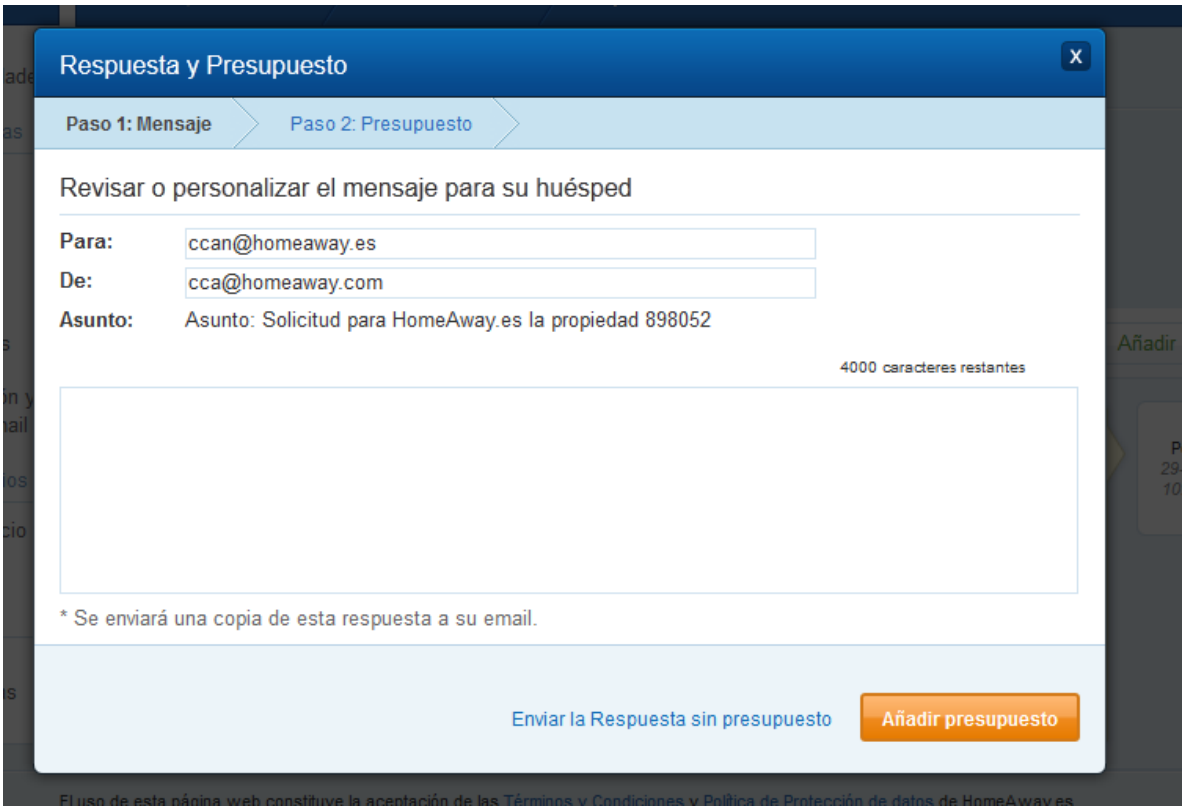
- Seleccione **Responder> No Disponible** si su propiedad no está disponible para el periodo solicitado.
- **Mensaje.** Valide o modifique la respuesta previamente rellenada. Estas modificaciones se guardarán para respuestas posteriores.
- Haga clic sobre **Enviar Ahora** para enviar su respuesta al viajero.

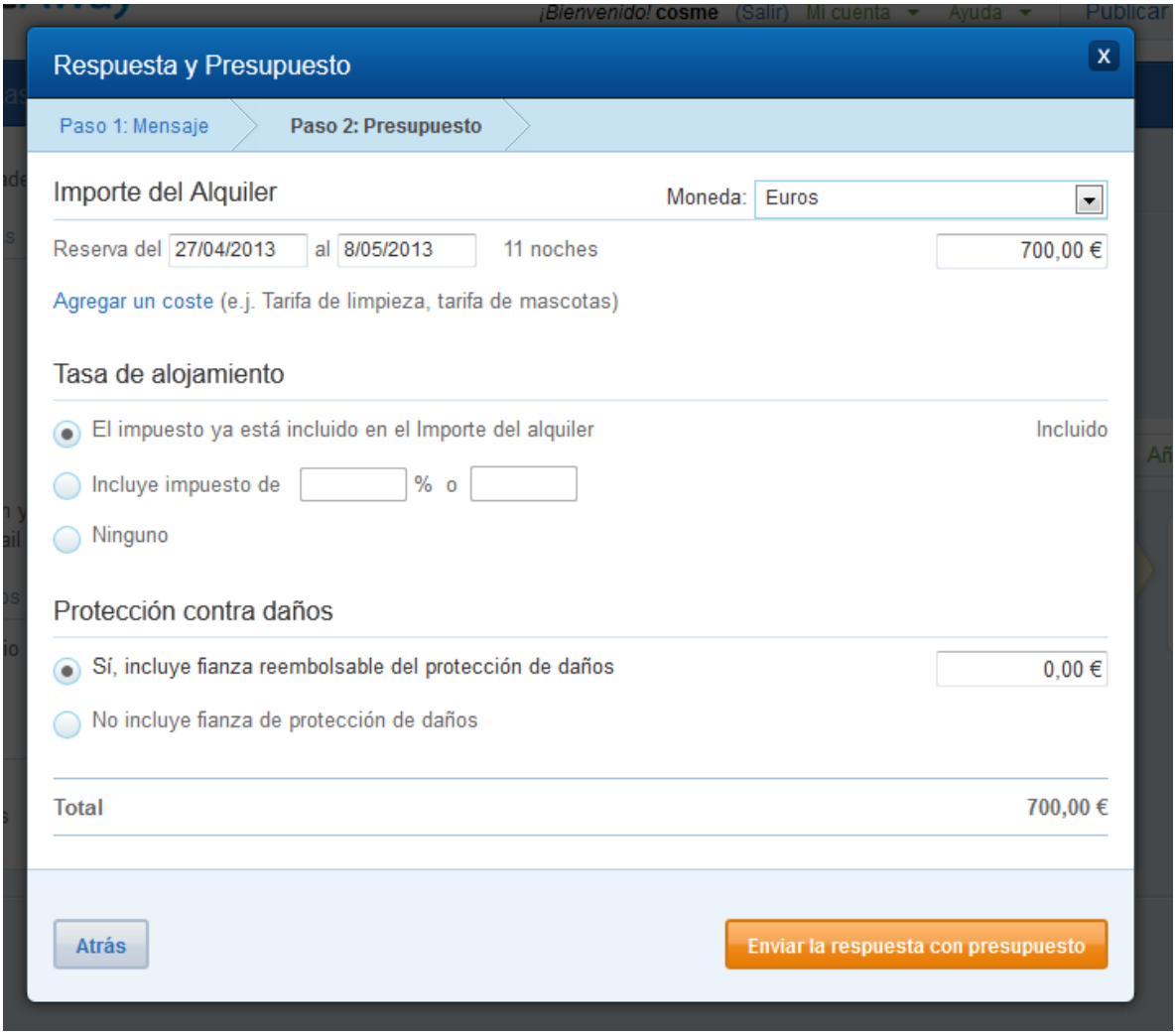

Responder como no disponible
X
Mensaje
Revisar o personalizar el mensaje para su huésped
Para:
ccan@homeaway.es
De:
cca@homeaway.com
Asunto:
Asunto: Solicitud para HomeAway.es la propiedad 898052
3600 caracteres restantes
Estimado(a) Pepe,
Muchas gracias por su solicitud de alquiler de mi casa de vacaciones (898052).
Lamento informarle que mi propiedad ya está reservada para las fechas 27/04/2013 al 5/05/2013. Si pudiese considerar fechas alternativas, por favor hágame saberlo.
Muchas gracias por su solicitud y, por favor, ténganos en cuenta para un futuro viaje.
Personalizar este modelo de email.
Enviar ahora

Enviar una respuesta personalizada

- Seleccione **Responder> Personalizado** con el fin de crear una respuesta totalmente personalizada.
- Paso 1 – **Mensaje**. Redacte su respuesta personalizada. El texto se guardará automáticamente para respuestas posteriores y puede ser modificado en cualquier momento.

- Paso 2 – **Presupuesto**. Si lo desea puede añadir o no una fianza, de manera que debe hacer clic sobre **Enviar una respuesta sin fianza** o sobre **Añadir una fianza,** dependiendo de su preferencia. Después verifique todas sus tarifas (alquiler, gastos, impuestos, etc.) y luego haga clic sobre **Enviar presupuesto.**




¡Bienvenido! cosme (Salir) Mi cuenta Ayuda Publicar
Respuesta y Presupuesto
X
Paso 1: Mensaje
Paso 2: Presupuesto
Importe del Alquiler
Moneda: Euros
Reserva del 27/04/2013 al 8/05/2013 11 noches
700,00 €
Agregar un coste (e.j. Tarifa de limpieza, tarifa de mascotas)
Tasa de alojamiento
El impuesto ya está incluido en el Importe del alquiler
Incluido
Incluye impuesto de % o
Ninguno
Protección contra daños
Sí, incluye fianza reembolsable del protección de daños
0,00 €
No incluye fianza de protección de daños
Total
700,00 €
Atrás
Enviar la respuesta con presupuesto

Personalice sus Modelos de Respuesta

Personalice sus Modelos de Respuesta

Usted puede personalizar sus modelos de respuesta para responder a cada Solicitud de viajero.

- Desde su Gestor de Reservas, haga clic en **Parámetros.**
- Haga clic sobre **Modelo de Respuesta No Disponible** o **Modelo de Respuesta Disponible** para modificar el texto por omisión del Modelo de Respuesta.

Parámetros de la Página

HomeAway
¡Bienvenido! cosme (Salir) Mi cuenta Ayuda Publicar otra propiedad
Mis Herramientas
Mis Propiedades
Can Pep Unit A
Configuración y modelos de mails
Mis Propiedades
Gestión de reservas
Solicitudes
Reservas
Calendario
Comentarios
Configuración y modelos email
Gestión de anuncios
Editar anuncio y tarifas
Recursos
Consejos y Herramientas
Can Pep, Unit A – C/ Metge
No disponible - Modelo de email de respuesta a personalizar.
Editar y guardar este modelo de email para utilizarlo a la hora de responder "No Disponible" a solicitudes de información de huéspedes
Disponible - Modelo de email de respuesta a personalizar.
Editar y guardar este modelo de email para utilizarlo a la hora de responder "Disponible" a solicitudes de información de huéspedes
Solicitud de comentario - Modelo de email de respuesta a personalizar.
Editar y guardar este modelo de email para utilizarlo a la hora de solicitar comentarios a huéspedes
El uso de esta página web constituye la aceptación de las Términos y Condiciones y Política de Protección de datos de HomeAway.es.
© Copyright 2005-Presente HomeAway Sàrl. Todos los derechos reservados.

- Haga los cambios que desee.
- Utilice las palabras clave que desee cuando quiera incluir elementos que varían de una solicitud a otra (ej. el nombre del cliente); asegúrese de escribir las palabras en mayúscula y de no olvidar el subrayado « _ ».
- - NOMBRE_VIAJERO = el nombre del cliente
- - NOMBRE_PROPRIETARIO = su nombre
- - CORREO ELECTRÓNICO_PROPIETARIO = su dirección de correo electrónico
- - TELÉFONO_PROPIETARIO = su número de teléfono
- Una vez que todos los cambios hayan sido efectuados, haga clic sobre **Guardar.**
- Puede regresar al texto original en cualquier momento haciendo clic sobre el sitio previsto para ello.

Personalice el Modelo de Respuesta Disponible

HomeAway
¡Bienvenido! cosme (Salir) Mi cuenta Ayuda
Publicar otra propiedad
Mis Herramientas
Mis Propiedades
Configuración
Email respuesta disponible
Mis Propiedades
Gestión de reservas
Solicitudes
Reservas
Calendario
Comentarios
Configuración y modelos email
Gestión de anuncios
Editar anuncio y tarifas
Recursos
Consejos y Herramientas
Disponible - Modelo de email de respuesta a personalizar.
Puede personalizar su email de respuesta como "Disponible" usando este modelo.
Escriba su texto en el cuadro abajo y cuando haya terminado, haga clic en "Guardar".
Las etiquetas dinámicas abajo le permiten adaptar cada email que usted manda a su destinatario, aportando un toque personal a cada respuesta enviada.
Pegue simplemente las etiquetas p. ej. NOMBRE_DEL_HUESPED en el contenido del email cuando sea necesario.
Para volver al texto predeterminado, haga clic aquí.
3573 caracteres restantes
Estimado(a) NOMBRE_DEL_HUÉSPED,
Muchas gracias por solicitar la reserva de mi casa de vacaciones (ID DE LA_PROPIEDAD).
Mi propiedad está disponible del hasta FECHA DEL_PERIODO_DISPONIBLE. Si tiene preguntas o le interesa reservar la propiedad, por favor llame o envíeme un email.
Espero hablar con usted tan pronto como sea posible.
Atentamente,
NOMBRE_COMPLETO_DEL PROPIETARIO
email_DEL HUÉSPED
TELÉFONO DEL_PROPIETARIO
Guardar
Cancelar
Las etiquetas dinámicas le añaden un toque personal a cada respuesta de email

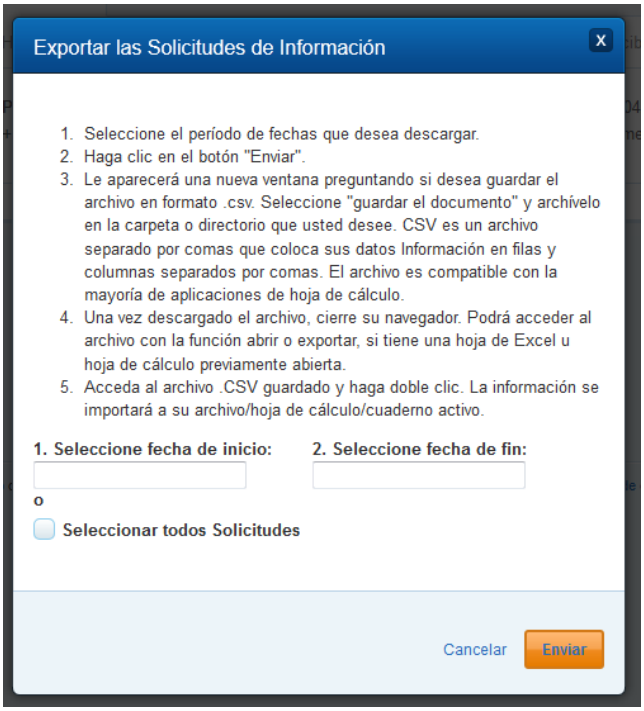
Personalice el Modelo de Respuesta No Disponible

HomeAway
¡Bienvenido! cosme (Salir) Mi cuenta Ayuda
Publicar otra propiedad
Mis Herramientas
Mis Propiedades
Configuración
Email respuesta no disponible
Mis Propiedades
Gestión de reservas
Solicitudes
Reservas
Calendario
Comentarios
Configuración y modelos email
Gestión de anuncios
Editar anuncio y tarifas
Recursos
Consejos y Herramientas
No Disponible - Modelo de email de respuesta a personalizar.
Puede personalizar su email de respuesta a una "No Disponible" con este modelo.
Ingrese su texto en el cuadro abajo y cuando haya terminado, haga clic en "Guardar".
Las etiquetas dinámicas abajo le permiten adaptar cada email que usted manda a su destinatario, aportando un toque personal a cada respuesta enviada.
Pegue simplemente las etiquetas p. ej. NOMBRE_DEL_HUESPED en el contenido del email cuando sea necesario.
Para volver al texto predeterminado de origen, haga clic aquí.
3526 caracteres restantes
Estimado(a) NOMBRE_DEL_HUÉSPED,
Muchas gracias por su solicitud de alquiler de mi casa de vacaciones (ID DE LA_PROPIEDAD).
Lamento informarle que mi propiedad ya está reservada para las fechas de FECHA DEL_PERIODO_RESERVADO. Si pudiese considerar fechas alternativas, por favor hágame saberlo.
Muchas gracias por su solicitud y, por favor, ténganos en cuenta para un futuro viaje.
Atentamente,
NOMBRE_COMPLETO_DEL PROPIETARIO
email_DEL HUÉSPED
TELÉFONO DEL_PROPIETARIO
Guardar
Cancelar
Las etiquetas dinámicas le añaden un toque personal a cada respuesta de email

Exportación de las Solicitudes de Viajeros

Puede descargar todas sus Solicitudes de Viajero para cada uno de sus alquileres desde la página Solicitudes de Viajero.

Seleccione el periodo y haga clic sobre **Enviar**


Exportar las Solicitudes de Información
X
1. Seleccione el período de fechas que desea descargar.
2. Haga clic en el botón "Enviar".
3. Le aparecerá una nueva ventana preguntando si desea guardar el archivo en formato .csv. Seleccione "guardar el documento" y archívelo en la carpeta o directorio que usted desee. CSV es un archivo separado por comas que coloca sus datos Información en filas y columnas separados por comas. El archivo es compatible con la mayoría de aplicaciones de hoja de cálculo.
4. Una vez descargado el archivo, cierre su navegador. Podrá acceder al archivo con la función abrir o exportar, si tiene una hoja de Excel u hoja de cálculo previamente abierta.
5. Acceda al archivo .CSV guardado y haga doble clic. La información se importará a su archivo/hoja de cálculo/cuaderno activo.
1. Seleccione fecha de inicio:
2. Seleccione fecha de fin:
o
Seleccionar todos Solicitudes
Cancelar
Enviar

Gestor de su Calendario & Reservas

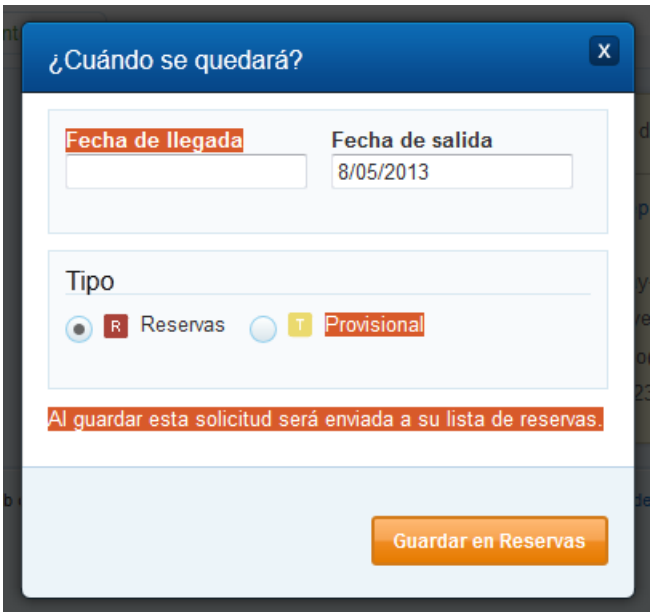
¿Qué es una reserva?

- En el momento que responde positivamente a una **Solicitud de Viajero**, puede transformarla en una **Reserva** y añadirla a su calendario.

Página Detalle de Solicitud de Viajero

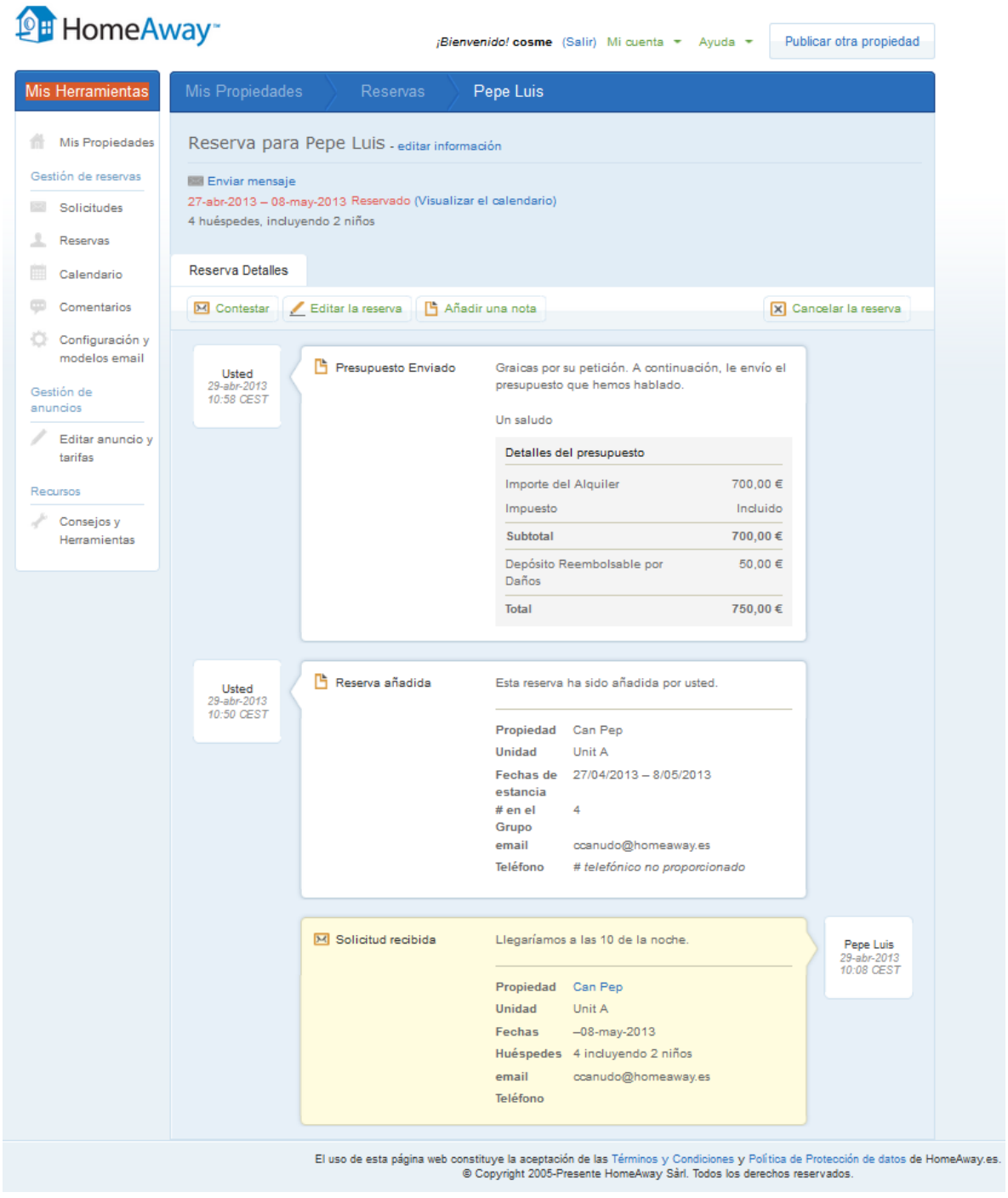
- Haga clic sobre **Guardar como Reserva**, y la **Solicitud de Viajero** se añadirá automáticamente a su lista de reservas y a su calendario.

Solicitud de Viajero guardada en Reserva

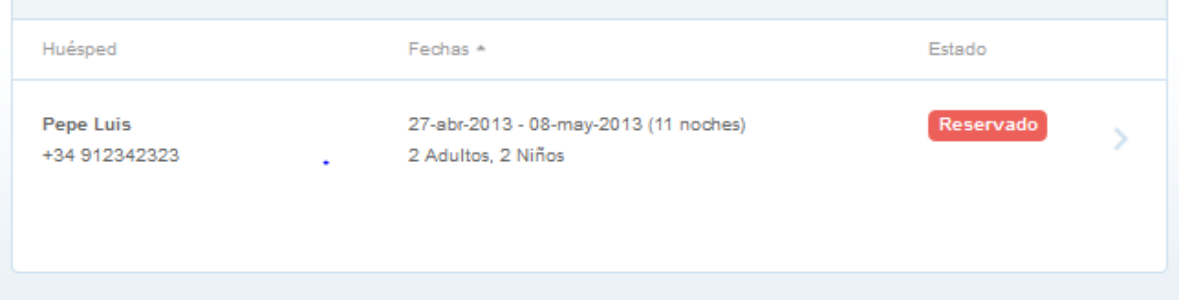


Busque una reserva por cliente o por fecha de estancia.

Puede efectuar una búsqueda de reserva por nombre, por correo electrónico o filtrar por el tipo de reserva.

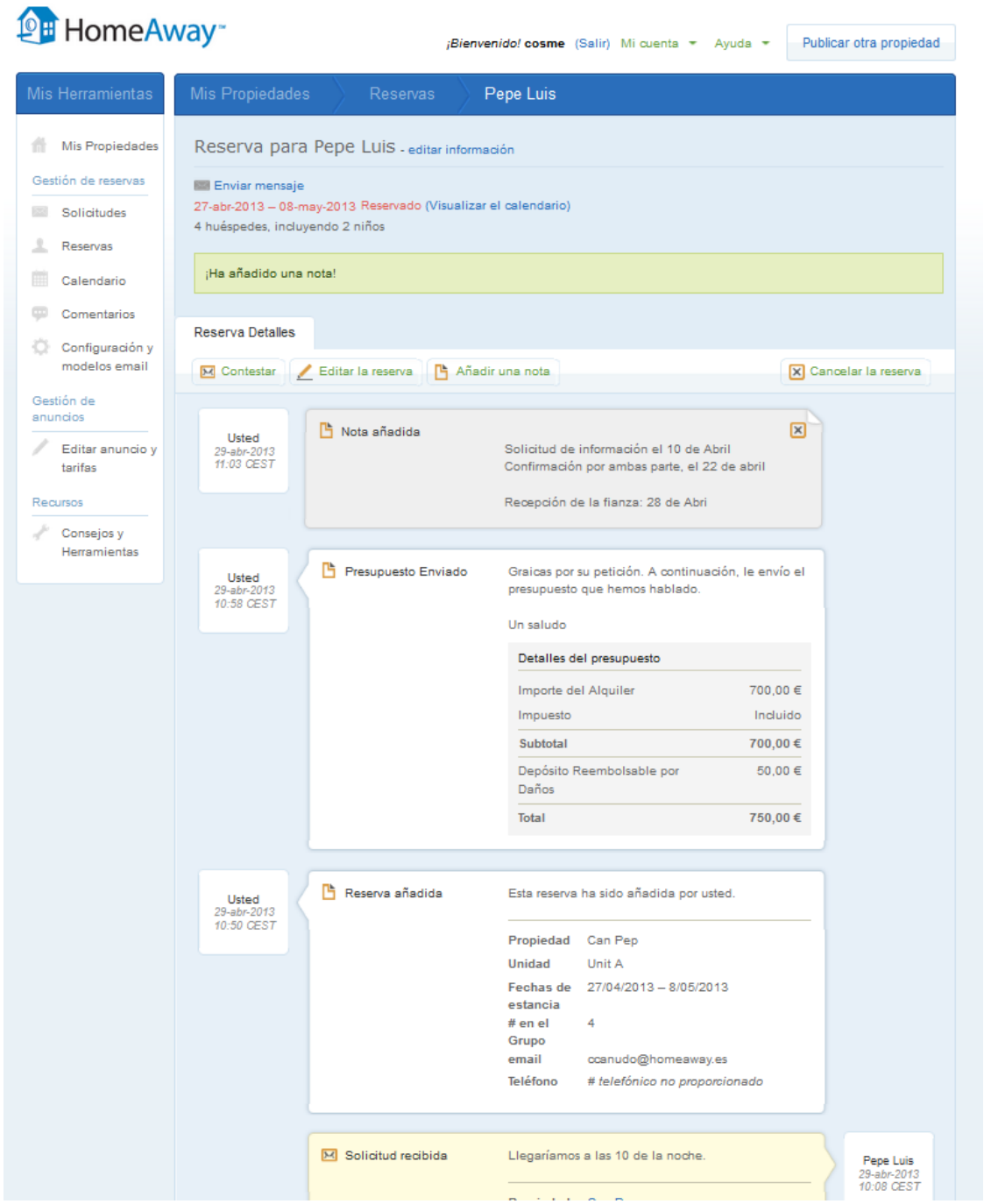


- **Ver las reservas en su Calendario**
- Una vez que haya encontrado la reserva deseada, haga clic sobre la misma.



- La pestaña **Detalles de la Reserva** muestra la cronología de los eventos para esta reserva individual.
- Haga clic sobre **Añadir una Nota** para añadir la información vinculada a la reserva.
- Redacte esta nota y haga clic sobre **Añadir una Nota** para añadir a la cronología la información de esta reserva.

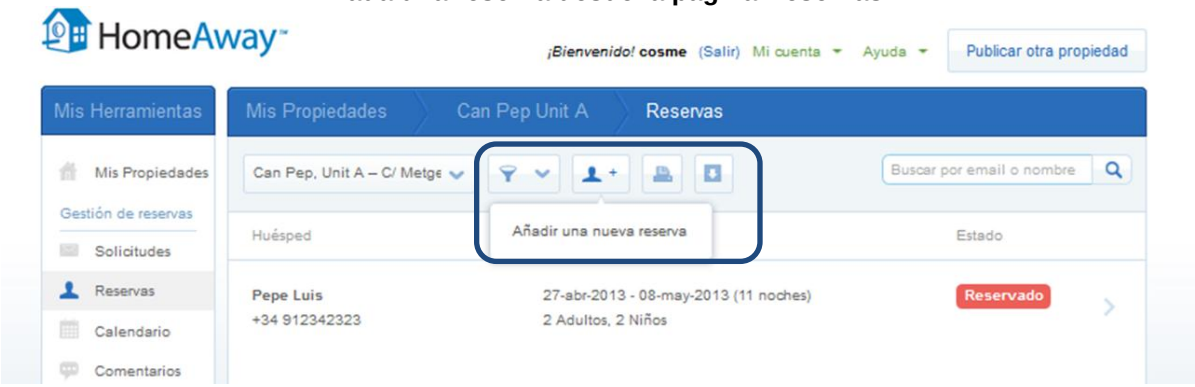
Página Detalles de las Reservas



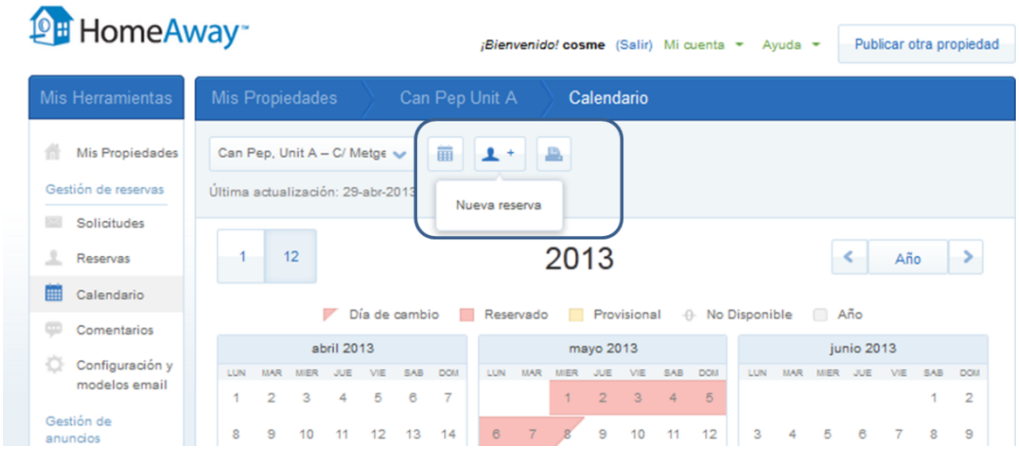
Crear una Nueva Reserva

- Crear nuevas reservas para cada uno de sus viajeros confirmados mantendrá su calendario de disponibilidad actualizado. Las reservas también le permiten acceder con facilidad a toda la información vinculada a sus viajeros (coordenadas, fechas de la estancia, etc.).
- Desde la **Lista de Reservas** o el **Calendario**, haga clic sobre el icono **Añadir una Nueva Reserva.**

Añada una reserva desde la página Reservas



Añada una reserva desde la página Calendario



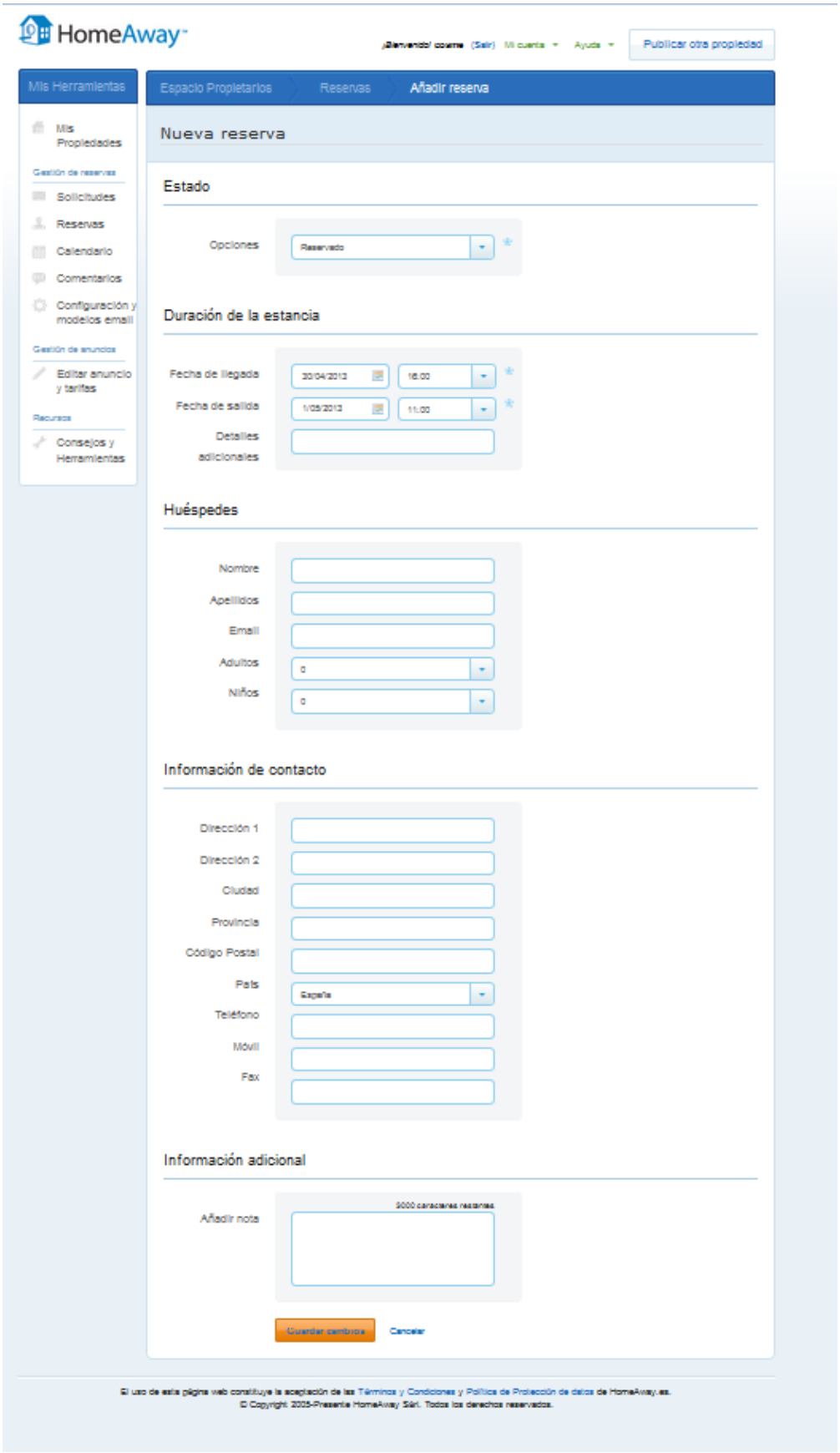
- Rellene los campos de la pestaña **Nueva Reserva**

- Se distinguen tres tipos de reservas:
  Provisional: puede ser utilizada para mantener la reserva en espera mientras se realice el pago del viajero. Este estado también se utiliza para solicitudes de pago de parte de los viajeros no procedentes de las páginas web de HomeAway.
  Confirmada: reserva normal efectuada por un viajero.
  No disponible: bloquea su calendario, ya sea para la reserva de un viajero o para su uso personal.

- Las fechas de llegada y de salida se preguntan sistemáticamente.

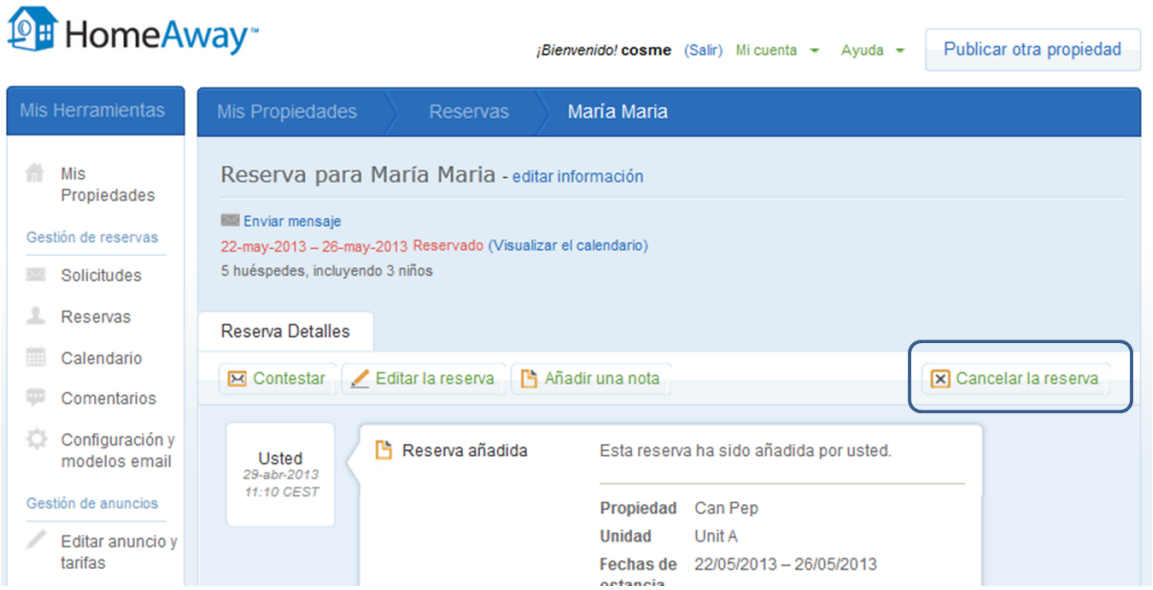
- Puede rellenar las casillas restantes de acuerdo a sus necesidades.

- Una vez haya terminado, haga clic sobre **Guardar los Cambios** (ver la pantalla en la página siguiente).


HomeAway
¡Bienvenido/ a/o/a/e/s! (Salir) Mi cuenta Ayuda Publicar otra propiedad
Mis Herramientas
Mis Propiedades
Gestión de reservas
Solicitudes
Reservas
Calendario
Comentarios
Configuración y modelos email
Gestión de anuncios
Editar anuncio y tarifas
Recursos
Consejos y Herramientas
Espacio Propietarios
Reservas
Añadir reserva
Nueva reserva
Estado
Opciones
Reservado
Duración de la estancia
Fecha de llegada
30/04/2013
16:00
Fecha de salida
1/05/2013
11:00
Detalles adicionales
Huéspedes
Nombre
Apellidos
Email
Adultos
Niños
Información de contacto
Dirección 1
Dirección 2
Ciudad
Provincia
Código Postal
País
España
Teléfono
Móvil
Fax
Información adicional
Añadir nota
5000 caracteres restantes
Cancelar
El uso de esta página web constituye la aceptación de los Términos y Condiciones y Política de Protección de datos de HomeAway.es.
© Copyright 2005-Presente HomeAway Sàrl. Todos los derechos reservados.

- La reserva puede modificarse en cualquier momento haciendo clic sobre **Modificar la Reserva** en la pestaña **Detalles de las Reserva**.

- **Cancelar una reserva**
  - Desde la **Lista de Reservas**, haga clic sobre la reserva que haya que cancelar.
  - Haga clic sobre **Cancelar la reserva.**



- Haga clic sobre **Sí** para confirmar la cancelación y sobre **No** para salir sin hacer cambios en la reserva.